

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет журналистики



СВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

« 27 »

апреля

2018г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.08 Психология редакторской деятельности

(код и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность 42.04.03 Издательское дело

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность (профиль) /специализация

Редакционно-издательская деятельность

(наименование направленности (профиля) специализации)

Программа подготовки академическая

(академическая /прикладная)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная, заочная)

Квалификация (степень) выпускника магистр

(бакалавр, магистр, специалист)

Краснодар 2018

Рабочая программа дисциплины Б1.В.О.8.ПСИХОЛОГИЯ РЕДАКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 42.03.03 Издательское дело, профиль (направленность) «Редакционно-издательская деятельность»

Программу составил(и):

Хлопунова О.В., канд. филол. наук, доцент


_____ подпись

Рабочая программа Б1.В.О.8. ПСИХОЛОГИЯ РЕДАКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ утверждена на заседании кафедры издательского дела и медиатехнологий протокол № 8 «15» апреля 2016г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Зуев В.А.

_____ подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры издательского дела и медиатехнологий

протокол № 8 «15» апреля 2016г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Зуев В.А.

_____ подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета журналистики

протокол № 05-16 «24» мая 2016г.

Председатель УМК факультета Демина Л.И.


_____ подпись

Рецензенты:

Бондаренко О.А. канд. филол. наук, генеральный директор, главный редактор ООО «Редакция газеты «Зори» (Северский район)

Сомова Е.Г. д., филол. наук, профессор кафедры ЭСМИ и новых медиа

1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины –

изучить теоретические основы психологии редакторской деятельности и сформировать компетенции необходимые для практической деятельности с использованием всего многообразия коммуникативных инструментов и тактик.

1.2 Задачи дисциплины:

- получение теоретических знаний о психологии редакторской деятельности как сложной многоуровневой системе коммуникационных технологий, их основных принципах и функциях;
- иметь представление о понятиях и основах общей психологии; особенностях и задачах психологии редакторской деятельности;
 - выявить социальные аспекты психологии редакторской деятельности;
 - определить основы планирования и проведения анализа результатов работы с персоналом в группах .

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Психология редакторской деятельности» относится к базовой части Блока 1 учебного плана.

Для изучения данной дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате изучения раздела дисциплин Б1.Б.10.1 «Актуальные проблемы издательского дела и полиграфии», «Редакционная подготовка периодического издания», «Маркетинговые исследования в издательской деятельности»

Дисциплина «Психология редакторской деятельности» в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 42.03.03 Издательское дело является промежуточным этапом в формировании и развитии компетенций, осваиваемых при изучении дисциплины Б.1.В.ДВ.14.1 «Деловое общение».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ПК-10; ПК -19; ПК-28; ПК-27

№ п.п.	Индекс компет енции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
	ПК - 10	Способность выявлять общественную потребность в издательской продукции и оценивать покупательский спрос	нормативно-правовые документы и использовать в практике управления коллективом; основы формирования ориентированн	генерировать новые идеи и находить творческие решения профессиональн ых задач; организовать основные процессы и	знаниями и навыками работы в редакции, издательстве; - приемами делового общения, умением устанавливать,

			ой на маркетинг системы управления издательскими структурами	технологии издательского производства	развивать и поддерживать межличностны е отношения с представителя ми государственн ых, коммерческих и общественных структур. форме; основами теории управления изменениями в организациях
	ПК-19	Способность формировать меркетинговую стратегию издающей организации	профессиональ ные функции в сфере редакторской деятельности; управленчески е аспектымаркет инга, его роль в системе стратегическог о менеджмента;	анализировать социально- значимые проблемы и процессы; использовать интегрированны е маркетинговые функции применительно к стратегическому менеджменту в издательском деле	организационн ым инструментари ем управления нововведениям и; методами управления изменениями в организациях, обусловленны ми нововведениям и.
	ПК-28	Способность изучать и обобщать исторический опыт предпринимательств а в издательском деле и достижения современной практики	– достижения отечественной и зарубежной науки в издательском деле;	– грамотно использовать методики проведения научных исследований;	– методами проведения научного исследования;
	ПК-27	Способность проводить научные	– принципы проведения	– планировать научно-	– навыками аргументирова

		исследования в области книговедения и издательского дела	научного исследования.	исследовательскую деятельность;	ного изложения собственной точки зрения;
--	--	--	------------------------	---------------------------------	--

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

(для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			1	—		
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		24	24			
Занятия лекционного типа		12	12	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		12	12	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		4	4			
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:						
КСР			-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		7,8	7,8	-	-	-
Контроль				-	-	-
Подготовка к текущему контролю		20	20			
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-
	в том числе контактная работа	47,8	47,8			
	зач. ед	3	3			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная Работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
						СРС

1	2	3	4	5	6	7
1.	Быть главным редактором – дело творческое. Организационная психология	12	2	1		8
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	12	2	1		8
3.	4Анализ организационно-психологических эффектов. Стили управления. Мотивация персонала	12	2	2		8
4.	Режим труда. Комфорт рабочего места. Введение в психологический практикум.	12	2	4		8
5.	Психология карьерного успеха в сервисной деятельности. Психологический практикум обслуживания клиентов.	12	2	2		8
6.	Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности	12	2	2		8
	<i>Итого по дисциплине:</i>	72	12	12		47,8

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Быть главным редактором – дело творческое Организационная психология	Главный редактор – лидер или менеджер. Творческий процесс. Творческая природа журналистской деятельности. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг». Должностные обязанности редактора. Должностные инструкции: Редактор. Система управления редакционным коллективом. Организационная психология - отрасль прикладной психологии. Личностный подход в управленческой деятельности. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека. Организация СМИ. Работа редакции. Структура и функции редакторского коллектива.	Конспект лекций
2.	Индивидуальный подход к анализу организационно-психологических эффектов	Пол, возраст. Тип нервной системы. Темперамент. Коммуникативные способности, интеллектуальные способности журналиста, редактора. Журналист как субъект познания действительности. Отражение личности автора в журн. произведении.	Конспект лекций,

		Организация и психология работы автора над произведением. Личные качества журналиста как производственный ресурс.	
3.	Анализ организационно-психологических эффектов. Стили управления. Мотивация персонала	Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива. Психологические модели управленческого поведения. Журналист как сотрудник редакции. Редакция как производственный коллектив. Многофункциональность журналиста в мультимедийных редакциях. Главный редактор 21 в: от универсализма до транспрофессионализма. Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации.	Конспект лекций,
4.	Стили управления.	Социально-психологические стили управления. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала.	Конспект лекций, и
5.	Мотивация персонала	Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии	Конспект лекций,

		усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Мотивационные факторы в познавательной деятельности журналиста. Мотивация журналиста к поиску информации	
6.	Режим труда. Комфорт рабочего места.	Физиологические и психологические признаки утомления работника. Оптимизация режима и условий труда работников. Психологический комфорт рабочего места. Структура рабочего места в организации. Стресс на рабочем месте и его преодоление. Организация работы журналиста. Планирование и функции менеджмента.	Конспект лекций,

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Введение в психологический практикум	Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха. Принципы и методы получения психологических знаний. Основы психологического здоровья человека. Специфика мышления редактора. Психолого-этические проблемы редакторской деятельности. Психологическая специфика редакционного коллектива.	Устный опрос
2.	Психология карьерного успеха	Карьера и успех деятельности. Выбор карьеры. Практические рекомендации по построению карьеры. Психологические факторы общения. Психологические характеристики и качества редактора. Характеристика психологических уровней постижения собеседника. Зависимость эффективности труда редактора от эмпатии.	Устный опрос
3.	Психологический практикум	Прием клиента и установление	

	обслуживания клиентов	первоначального контакта. Выявление потребностей клиента и презентация услуг. Типы собеседников. Характеристика доминантного, недоминантного, мобильного, регидного, экстраверта, интроверта типов собеседника и правила общения с ними. Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Практикум общения по телефону и через Интернет.	
4.	Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности	Профессиональные стрессы в сервисной деятельности. Конфликты в сервисной деятельности. Динамика конфликта в сервисной деятельности. Общая схема речевого воздействия на собеседника. Типология речевых тактик. Эффективные приемы воздействия на собеседника. Средства создания коммуникативного контакта. Уловки в деловом общении, основные группы уловок, необходимые для декодирования высказывания. Невербальное общение и его особенности. Основные подсистемы невербального общения (пространственная и оптико-кинетическая, кинетико-конституциональная, экстралингвистическая и паралингвистическая).	Устный опрос
5.	Быть главным редактором – дело творческое	Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг». Должностные обязанности редактора. Должностные инструкции: Редактор.	Устный опрос

		Система управления редакционным коллективом. Основные принципы и функции общения в редакторской деятельности. Виды функций. Виды общения. Основные фазы акта общения. Подстройки. Основные техники подстроек к собеседнику. Психологические барьеры общения.	
6.	Стили управления. Мотивация персонала	Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива. Психологические модели управленческого поведения. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Имидж редактора.	Устный опрос

1.3.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации

	проработка теоретического материала	по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. https://biblio-online.ru/book/AEE11B57-3D0B-483F-A709-85A66F200944/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta 3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 121 с. https://biblio-online.ru/book/E6B7A77B-7179-4A9A-9C3F-552DA65AB576/psihologiya-vedeniya-peregovorov 4. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 204 с. https://biblio-online.ru/book/D8CD6739-C679-4E53-A12F-7EA8B02A17C6/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta 5. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вузов. / Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2015
2	Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)	1. Кожанова В.Ю. Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов. Кубанский государственный университет, 2017г. 2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. https://biblio-online.ru/book/AEE11B57-3D0B-483F-A709-85A66F200944/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta 3. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт,

		2018. — 121 с. https://biblio-online.ru/book/E6B7A77B-7179-4A9A-9C3F-552DA65AB576/psihologiya-vedeniya-peregovorov 4. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 204 с. https://biblio-online.ru/book/D8CD6739-C679-4E53-A12F-7EA8B02A17C6/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta 5. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вуз. / Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2015
--	--	---

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

Для развития и формирования профессиональных навыков студентов в процессе освоения дисциплины предусмотрены традиционные лекции, проблемные лекции, практические занятия, лабораторные занятия, аудиторные самостоятельные работы и домашние контрольные работы по основным темам курса.

Кроме того, используются активные и интерактивные формы занятий (групповые контрольные работы, тесты).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Примерные вопросы для устного опроса:

1. Введение в психологический практикум

1) Психологическая компетентность как предпосылка личного и профессионального успеха.

- 2) Принципы и методы получения психологических знаний.
- 3) Основы психологического здоровья человека.
- 4) Специфика мышления редактора.
- 5) Психолого-этические проблемы редакторской деятельности.
- 6) Психологическая специфика редакционного коллектива.

2. Быть главным редактором – дело творческое. Организационная психология.

1. Типы лидеров
2. Задачи организационной психологии.
3. Личностный подход к управленческой деятельности.
4. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
5. Организационный подход к управлению коллективом
6. Стили управления персоналом.
7. Мотивация персонала.
8. Оптимизация режима и условий труда работников

3. Главный редактор журнала в условиях современного рынка – это лидер или менеджер»

1. Журналу нужен лидер, который видит, каким должен быть журнал.
2. Журналу нужно управление.
3. У редактора два комплекса задач и два разных набора навыков.

4. Введение в психологический практикум.

1. Прием клиента и установление первоначального контакта.
2. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
4. Типы собеседников. Характеристика доминантного, недоминантного, мобильного, регидного, экстраверта, интроверта типов собеседника и правила общения с ними.
5. Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Практикум общения по телефону и через интернет.

5. Психология карьерного успеха в сервисной деятельности

1. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
2. Конфликты в сервисной деятельности. Динамика конфликта в сервисной деятельности.
3. Общая схема речевого воздействия на собеседника.

Типология речевых тактик.

4. Эффективные приемы воздействия на собеседника. Средства создания коммуникативного контакта.

Уловки в деловом общении, основные группы уловок, необходимые для декодирования высказывания.

6. Невербальное общение и его особенности. Основные подсистемы невербального общения (пространственная и оптико-кинетическая, кинетико-конституциональная, экстралингвистическая и паралингвистическая).

6. Психологический практикум обслуживания клиентов. Профессиональные стрессы и конфликты в сервисной деятельности.

1. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
2. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
3. Психологические модели управленческого поведения. Организационно-административные стили управления. Мотивационные стили управления.
4. Психологические механизмы мотивации персонала. Корректирующие стратегии ослабления мотива. Корректирующие стратегии усиления мотива.
5. Типы рассогласования мотивов и их преодоление. Имидж редактора.

Примерные тесты

1. Какая составляющая, согласно общепринятой в психологии точке зрения, не входит в понятие «компетентность»?
а) знания и умения;
б) стаж работы;
в) навыки;
г) способы выполнения деятельности.
2. Наиболее эффективной психологической установкой является:
а) «ты выиграл — я проиграл»;
б) «я выиграл — ты проиграл»;
в) «я проиграл — ты проиграл»;
г) «я выиграл — ты выиграл».
3. Психологическая компетентность прежде всего заключается:
а) в умении изучать другого человека;
б) в умении изучать себя;
в) в знании своего дела;
г) в способности к усвоению культурных норм.
4. Аутопсихологическая компетентность прежде всего заключается:
а) в умении изучать другого человека;
б) в умении изучать себя;
в) в знании своего дела;
г) в способности к усвоению культурных норм.
5. Врачи, учителя, психологи-практики, юристы, социологи относятся к профессиям типа:
а) «человек — знаковая система»;
б) «человек — художественный образ»;

- в) «человек — техника»;
- г) «человек — человек».

6. В понятие «субъектность профессионала» не входит:

- а) активная ориентировка (в новой ситуации, в новом материале);
- б) владение приемами саморегуляции;
- в) интеграция своего профессионального пути;
- г) все вышеперечисленное входит в данное понятие.

7. Аффiliation предполагает наличие:

- а) гордости своей профессией;
- б) умения проявлять упорство и выполнять намеченные планы;
- в) потребности в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми;
- г) умения увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях.

8. К числу профессиональных психологических знаний и навыков специалиста сферы сервиса стоит отнести:

- а) способность удовлетворить потребность клиента;
- б) умение находить мотивы к приобретению услуги;
- в) умение аргументированно отвечать на возражения;
- г) все вышеперечисленное.

9. Всякие преувеличения в почерке указывают:

- а) на стремление человека выделиться, обратить на себя внимание;
- б) на самодовольство, хвастливость, ограниченность человека;
- в) на изворотливость, хитрость и умение приспосабливаться;
- г) на твердость, настойчивость и конфликтность человека.

10. Психологически познать человека:

- а) получить информацию о его психологических особенностях;
- б) понять внутреннее состояние;
- в) понять поступки и поведение в различных ситуациях;
- г) все варианты верны.

11. Понятие «человеческая психология» составляют:

- а) познавательные процессы, состояния;
- б) свойства, отношения;
- в) состояния и свойства;
- г) познавательные процессы, состояния, свойства, отношения.

12. Познавательные процессы включают в себя:

- а) ощущения, восприятия, внимание, память;
- б) ощущения, восприятия, внимание, память, воображение, мышление, речь;
- в) ощущения, восприятия, внимание, умозаключение;
- г) все варианты верны.

13. К психологическим состояниям относятся:

- а) эмоции и мотивация;

- б) темперамент;
- в) характер;
- г) ощущения, восприятие.

14. Сколько источников психологических знаний выделяет Р.С. Немов:

- а) ни одного;
- б) 5;
- в) 22;
- г) 4

15. Основные принципы исследования в психологии:

- а) детерминизма, развития, связи деятельности и активности, тренинги;
- б) детерминизма, развития, объективности, связи сознания и деятельности, единства теории и практики, вероятностный подход;
- в) связь теории и практики;
- г) находятся в стадии разработки.

16. Сколько выделяют групп методов, по Б.Г. Ананьеву:

- а) 4;
- б) 5;
- г) 3;
- в) 2.

17. К

17. Психическое (психологическое) здоровье предполагает:

- а) адекватность личностных проявлений (реакций) окружающей среде, внешним воздействиям;
- б) критичность и возможность принимать нормы и правила социума;
- в) пластичность в отношении из меняющихся жизненных обстоятельств и способность выстраивания (планирования) перспективы будущего;
- г) все вышеперечисленное.

18. К объективным факторам, оказывающим негативное влияние на психическое и физическое здоровье человека, относятся:

- а) повышенная тревожность;
- б) низкий уровень адаптации;
- в) стрессовые факторы профессии;
- г) все вышеперечисленное.

19. Что из перечисленных факторов не относится к здоровому образу жизни:

- а) богатство и разнообразие положительных эмоций;
- б) экономическая и материальная независимость;
- в) низкая медицинская активность;
- г) высокая медицинская активность.

20. Какие мотивы лежат в основе формирования стиля здоровой жизни?

- а) самосохранение, справедливость, ощущение радости;
- б) возможность самосовершенствования, повышение социальной мобильности;

в) сексуальная гармония и счастье;

г) **все вышеперечисленное.**

21. Выигрыш в лотерее:

а) делает людей более счастливыми;

б) **делает людей менее счастливыми;**

в) не влияет на ощущение счастья;

г) продлевает человеку жизнь.

22. Правильным утверждением является:

а) **наличие детей не влияет в целом на ощущение счастья;**

б) более счастливыми являются многодетные семьи;

в) более счастливыми являются семьи с одним ребенком;

г) более счастливыми являются семьи с двумя детьми.

23. Чтобы быть более счастливым, рекомендуется отдавать предпочтение:

а) деловым отношениям;

б) **близким отношениям;**

в) ролевым отношениям;

г) статусным отношениям.

24. Счастливые люди отличаются тем, что они:

а) не загадывают, как жить дальше, а просто живут;

б) каждый день решают глобальные задачи;

в) избегают принятия решений, пользуясь защитными механизмами;

г) **планируют свою жизнь, ставят себе глобальные цели и разбивают их на ежедневные задачи.**

25. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук указывает на:

а) **безразличие;**

б) сильное волнение;

в) желание главенствовать;

г) напоминание о неравенстве.

Тест для самоконтроля № 2

1. Своеобразный поиск себя, своего пути — это:

а) хобби;

б) учеба;

в) карьера;

г) деятельность.

2. Что является основой карьерного успеха?

а) успех фирмы;

б) личный успех;

в) успех коллектива;

г) успех начальника.

3. Самый плодотворный и яркий период в женской карьере наступает в:

- а) 35-40 лет;
- б) 27-33 года;
- в) 25-30 лет;
- г) 40—45 лет.

4. К главным личностным качествам человека, обладающего высоким уровнем мотивации к карьере, не относится:

- а) самоэффективность;
- б) самоуважение;
- в) самооценка;
- г) самолюбие.

5. К какому типу профессиональной карьеры относится следующая характеристика: отличный специалист, пользуется заслуженным авторитетом у коллег и руководства, проходит последовательно все иерархические ступени в организации?

- а) «имитатор»;
- б) «мастер»;
- в) «скалолаз»;
- г) «муравей».

6. Какой вид карьерной стратегии предполагает продвижение вверх по иерархической лестнице, происходящее в форме периодических подъемов и спадов?

- а) внутриорганизационная карьера;
- б) непрерывно-прогрессивная карьера;
- в) специализированная карьера;
- г) прогрессивно-прерывистая карьера.

7. Какой вид карьерной стратегии характеризуется тем, что ее приверженцы готовы занять любую должность, а замещение должности часто происходит спонтанно?

- а) десантная карьера;
- б) типичная карьера;
- в) скоростная карьера;
- г) атипичная карьера.

8. На каком этапе профессиональной деятельности человек оценивает свою профессиональную карьеру как личностно-значимый факт и удовлетворен результатами собственной активности?

- а) на первом;
- б) на втором;
- в) на третьем;
- г) на четвертом.

9. Что является одним из решающих факторов жизненного успеха и счастья?

- а) выбор ценностей;
- б) выбор карьеры;
- в) выбор союзников;
- г) выбор вкусов.

10. Что предполагает краткое сообщение, адресованное конкретному чиновнику, в котором содержится главная цель обращения претендента на вакантную должность?

- а) аппликационное письмо;
- б) собеседование;
- в) резюме;
- г) интервью.

11. Что, согласно, мнению 99% руководителей, служит помехой в продвижении человека по службе?

- а) принципиальность;
- б) молчаливость;
- в) неграмотность;
- г) конфликтность.

12. Интервью, форма которого не определена заранее:

- а) неформальное интервью;
- б) стрессовое интервью;
- в) интервью из корзины;
- г) групповое интервью.

13. Чего не следует делать для благоприятного исхода интервью?

- а) выглядеть опрятно;
- б) начинать беседу с вопроса о зарплате;
- в) использовать крепкое рукопожатие;
- г) избегать многословия.

14. В каких отношениях следует быть с коллегами?

- а) заискивать перед ними;
- б) доверять все секреты;
- в) сохранять определенную дистанцию;
- г) соперничать.

15. Что не относится к вынужденным причинам смены работы?

- а) неудовлетворенность профессией;
- б) подсиживание сотрудников;
- в) банкротство предприятия;
- г) сокращение штатов.

16. Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации и т. п.:

- а) давление;
- б) моббинг;
- в) обострение;
- г) мониторинг.

17. С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения на работника?

- а) с целью получения денег;

- б) с целью занять его место;
- в) с целью выполнения им дополнительных заданий;
- г) с целью его принуждения к уходу из организации.

18. Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнение в своей компетентности:

- а) «двуглавый змей»;
- б) «кричащая Мими»;
- в) «постоянный критик»;
- г) «привратник».

19. В чем заключается правило «Мы не золотые червонцы, чтобы всем нравиться»?

- а) ставка на человеческие отношения;
- б) концентрация на содержании информации;
- в) защита завоеванных позиций;
- г) чинопочитание.

20. Какое правило не относится к правилам поведения на заседаниях и совещаниях?

- а) говорите «мы»;
- б) никогда не говорите о себе плохо;
- в) просите слова в каждой дискуссии;
- г) во время заседаний скрывайте свои мысли.

21. Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»?

- а) засекают время выступления;
- б) незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания;
- в) корректировать тексты выступлений;
- г) комментировать сказанное.

22. Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

- а) наглядные примеры;
- б) презентацию;
- в) ссылки на авторитетов;
- г) цифры и статистику.

23. Что особенно ценится карьеристами?

- а) заработная плата;
- б) любовь начальника;
- в) независимость и индивидуальный успех;
- г) устранение соперника.

24. Как расценивает свой проигрыш успешный карьерист?

- а) как следствие стечения обстоятельств;
- б) как судьбу;
- в) как результат собственных ошибок;
- г) как козни коллег.

25. Что означает принцип «говорите «Да»»?

- а) нужно быть «каждой бочке затычкой»;
- б) соглашаться на все, о чем бы вас ни попросили;
- в) принимать предложения личного характера;
- г) соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью.

26. В каком случае можно решиться на серьезный риск?

- а) если вы испытываете финансовые трудности;
- б) если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии;
- в) если вы уже встали на ноги;
- г) если вы «на волоске» от увольнения.

27. К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне,

- а) «отец»;
- б) «супруг»;
- в) «секретарь»;
- г) «ребенок».

28. Как завоевать расположение коллеги?

- а) делать его работу;
- б) приглашать на обед;
- в) задавать много вопросов;
- г) рассказывать о личной жизни.

29. Что может стать результатом похода в кафе с коллегами?

- а) появление союзника;
- б) уважение начальника;
- в) откровенность коллег;
- г) увольнение с работы.

30. Чего не следует делать, чтобы не задевать самолюбие деловую репутацию начальника?

- а) регулярно и своевременно информировать начальника;
- б) никогда не говорите ему, что он не прав;
- в) меньше проявлять эмоции;
- г) давать советы.

Тест для самоконтроля № 3

1. С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента?

- а) с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту;
- б) с доброжелательного приема;
- в) с создания благоприятного психологического климата;
- г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.

2. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?

- А) положительные отзывы о клиенте
- б) комментировать выбор клиента;

- в) уделять внимание клиенту;
- г) прибегать к спору с клиентом.

3. Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:

- а) извинение со стороны менеджера;
- б) комплимент на фоне самокритики;
- в) умение правильно доказать клиенту свою правоту;
- г) прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав.

4. Что такое конгруэнтность менеджера?

- а) показатель его искренности;
- б) показатель его трудолюбия;
- в) показатель внешнего вида менеджера;
- г) умение правильно преподнести клиенту информацию.

5. В чем заключается сущность пейсинга?

- а) услужливость и гостеприимство;
- б) пассивное отношение к работе;
- в) пренебрежительное отношение к коллегам;
- г) стремление показать клиенту, что Вы понимаете его чувства.

6. Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

- а) не играет роли;
- б) играет лишь малую роль;
- в) один из решающих факторов;
- г) индивидуально для каждого клиента.

7. Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

- а) помогает установить доверительные отношения;
- б) вызывает удивление со стороны клиента;
- в) один из важных способов при работе с клиентом;
- г) отпугивает клиента.

8. Техника подстраивания под клиента:

- а) эффективна на практике;
- б) не приносит результатов;
- в) существует в теории, а не на практике;
- г) отпугивает клиента.

9. Выберите правильную типологию клиентов:

- а) аналитик, энтузиаст, активист, добряк;
- б) оптимист, пессимист, энтузиаст, активист;
- в) творец, изобретатель, оптимист, пессимист;
- г) все ответы верны.

10. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов?

- а) активность и эмоциональная отзывчивость;
- б) доброта и зло;
- в) характер и темперамент;
- г) обида и навязчивость.

11. Работнику сферы сервиса следует:
- а) поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения;
 - б) быть энергичным и сразу от беседы переходить к делу;
 - в) быть лаконичным;
 - г) говорить быстро и достаточно громко.
12. Что является основой психодиагностики внутреннего состояния клиента?
- а) голос, дыхание клиента, манера говорить;
 - б) внешний вид, опрятность;
 - в) способность правильно изложить свою мысль в данный момент времени;
 - г) финансовое положение клиента.
13. Какие приемы привлечения внимания вы знаете?
- а) особенности клиента, особенности фирмы, новинки;
 - б) дыхание, голос;
 - в) вежливость;
 - г) качество предлагаемых услуг.
14. Что входит в понимание приема привлечения внимания «если...то»?
- а) менеджер сосредоточивает внимание на преимуществах, которые дает фирма;
 - б) менеджер рассказывает о новинках;
 - в) договоренность о точном времени встречи;
 - г) установка внимания между менеджером и клиентом.
15. Что является одной из центральных проблем психологии продаж?
- а) проверка финансового состояния клиента;
 - б) завоевание внимания клиента;
 - в) проверка вменяемости клиента;
 - г) умение клиента правильно изложить суть своих желаний.
16. Что подразумевается под приемом «вовлечение (клиента) в процесс»?
- а) вовлечение клиента в процесс разработки услуг;
 - б) приглашение клиента к совместной деятельности;
 - в) предложение менеджера о заказе билета на самолет клиенту;
 - г) просьба менеджера о помощи при заполнении необходимой документации.
17. Выберите правильный способ ускорения продаж:
- а) реклама услуг фирмы;
 - б) навязчивое предложение услуги клиенту;
 - в) речевая конструкция, где предложение услуги и выгода слиты воедино;
 - г) постепенное снижение цен на услуги.
18. Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя:
- а) обслуживание;
 - б) аффилиация;
 - в) конгруэнтность;
 - г) пейсинг.
19. В настоящее время в бизнесе главным фактором конкуренции фирм является:

- а) качество сервиса;
- б) количество услуг;
- в) ассортимент предложений;
- г) стоимость услуг.

20. Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов?

- а) квалификация персонала;
- б) метод продажи;
- в) доброжелательность;
- г) внешний вид клиента.

21. Главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом:

- а) наличие комфортабельного офиса;
- б) психологический тип клиента, а также цель его визита;
- в) цель визита клиента;
- г) метод продажи.

22. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы в обслуживании?

- а) престиж фирмы;
- б) дефицит времени;
- в) незнание сленга;
- г) месторасположение фирмы.

23. Что понимается под предвзятым слушанием?

- а) заранее знать, что может сказать человек;
- б) слышать только то, что хотим слышать;
- в) думать о чем-то другом;
- г) все ответы верны.

24. Простейший прием, заключающийся в умении молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями, называется:

- а) эмпатическое слушание;
- б) рефлексивное слушание;
- в) нерефлексивное слушание;
- г) избирательное слушание.

25. К какой категории вопросов относится данное высказывание: «Если мы пойдем вам навстречу, вы пойдете нам навстречу?»

- а) вопрос-мнение;
- б) наводящий вопрос;
- в) обоснованный вопрос;
- г) вопрос-заявление.

26. Выберите правильное определение термина «внушение»:

а) метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации

- б) метод понимания важности позитивного мышления;
- в) метод, основанный на использовании метафор и эпитетов;
- г) внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации.

27. К какому методу презентации услуг относится следующее высказывание: «Я не стану вас убеждать, я только приведу вам один факт»?

- а) использование цифр и фактов;
- б) использование специальных терминов;
- в) использование метафор и эпитетов;
- г) использование сравнений.

28. Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?

- а) избирательная;
- б) предвзятое;
- в) нерефлексивное;
- г) эмпатическое.

29. Назовите технику, часто используемую для устранения возражений?

- а) «если..., то...»;
- б) «бумеранг»;
- в) «ссылки на авторитетных людей»;
- г) «особенности клиента».

30. Фирма заинтересована в том, чтобы клиент был удовлетворен предоставляемыми услугами, потому что это:

- а) обеспечивает возможность последующего взаимодействия;
- б) способствует установлению положительного психологического контакта; 28-г. 2
- в) создает положительный психологический климат в фирме;
- г) внушает клиенту сознание его собственной значимости.

Тест для самоконтроля № 4

1. Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, то налицо:

- а) стресс конкуренции;
- б) стресс достижения;
- в) стресс успеха;
- г) информационный стресс.

2. Если после свершения значимого события у человека наступает состояние «обесмысливания» того, что осуществилось, то значит у человека:

- а) эмоциональный стресс;
- б) стресс достижения;
- в) стресс успеха;
- г) информационный стресс.

3. Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе:

- а) профессиональный стресс;
- б) синдром опустошения;

- в) умственное помешательство;
- г) коммуникативный стресс.

4. Столкновением противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:

- а) конфликт;
- б) аффилиация;
- в) конгруэнтность;
- г) агрессия.

5. Что лежит в основе конфликта?

- а) разный социальный статус и образование;
- б) отсутствие согласия;
- в) возраст;
- г) деньги.

6. Выберите отрицательные функции конфликтов:

- а) отодвижение на второй план других конфликтов;
- б) тенденция к углублению и расширению;
- в) опыт решения трудных ситуаций;
- г) устранение противоречий.

7. Сколько уровней проявления конфликтов в сервисе выделяют психологи?

- а) восемь;
- б) семь;
- в) три;
- г) пять.

8. Сколько по времени обычно затрачивается менеджером на улаживание конфликта в работе?

- а) 25%;
- б) 50%;
- в) 10%;
- г) 5%.

9. Выберите причины, из-за которых часто возникают конфликты в сервисе:

- а) психологическая несовместимость партнеров по обслуживанию;
- б) слабая эргономичность рабочих мест;
- в) различия в манере поведения;
- г) все варианты верны.

10. В чем главная особенность конфликта?

- а) конгруэнтность;
- б) неизвестность результатов конфликта;
- в) втягивание в конфликтный процесс новых участников;
- г) аффилиация.

11. Укажите основные виды конфликтов, если за основу деления взяты их последствия:

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;

- в) между личностью и группой;
- г) конструктивные, деструктивные.

12. Разрешение каких конфликтов приводит деятельность фирмы на новый, более высокий уровень развития?

- а) конструктивные;
- б) деструктивные;
- в) межличностные;
- г) внутриличностные;

13. Сколько обычно выделяют основных типов конфликтов?

- а) семь;
- б) четыре;
- в) восемь;
- г) три.

14. Какой тип конфликтов наиболее распространен?

- а) межличностный;
- б) внутриличностный;
- в) между личностью и группой;
- г) межгрупповой.

15. Внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой, с его точки зрения, ситуации, называется:

- а) агрессия;
- б) конгруэнтность;
- в) аффилиация;
- г) кризис.

16. Сколько типов кризиса выделяют согласно методике, предложенной «Российской ассоциацией телефонной экстренной психологической помощи»?

- а) 10
- б) 15
- в) 13
- г) 18

17. К какому типу конфликтов относится данная ситуация: «Сотрудник службы охраны, выполняя свои обязанности, может не прислушиваться к требованиям ношения одежды вопреки уставу фирмы»?

- а) взаимозависимость обязанностей;
- б) ограниченность ресурсов;
- в) противоречивость потребностей, желаний, целей или ценностей;
- г) нецелесообразный контроль.

18. Сколько типов возмутителей выделяет английский исследователь Роберт Брамсон?

- а) три;
- б) семь;
- в) пять; б) восемь.

19. Укажите название иллюзии, заставляющей людей развивать конфликт на почве несоответствия желаний:

- а) «Плохой человек»;
- б) «Выиграл-проиграл »;
- в) «Самооправдание»;
- г) «Зеркальное восприятие».

20. С чего начинается конфликт?

- а) с предконфликтной ситуации;
- б) с переговоров;
- в) с драки;
- г) все варианты верны.

21. Формальный повод, необходимый для начала явного противоборства:

- а) резидент;
- б) прецедент;
- в) сам клиент;
- г) инцидент.

22. Что предполагает завершающий этап развития конфликта?

- а) инцидент;
- б) кульминация;
- в) переговоры;
- г) все варианты верны

23. Каким правилом следует воспользоваться для предотвращения конфликта, если его причиной стала психологическая несовместимость двух людей?

- а) проявляйте самообладание;
- б) соблюдай дистанцию;
- в) уважайте себя и других;
- г) будьте доброжелательны.

24. Деструктивные конфликты приводят к:

- а) более высокому уровню развития;
- б) снижению эффективности деятельности предприятия;
- в) оба варианта верны;
- г) оба варианта неверны.

25. Существует такой тип конфликтов в фирме, как:

- а) вертикальные;
- б) горизонтальные;
- в) смешанные;
- г) все варианты верны.

26. Кризис лишения относится к утрате:

- а) силы воли;
- б) человека;
- в) всего, кроме человека;
- г) свободы.

27. К агрессивным возмутителям спокойствия не относятся (по Р. Брамсону):
- а) «мины»;
 - б) «танки»;
 - в) «взрывники»;
 - г) «снайперы».
28. Какого типа инициаторов конфликтов не существует (по Р. Брамсону)?
- а) агрессивные;
 - б) нерешительные;
 - в) пассивные;
 - г) безответственные.
29. Формой конфликтного поведения является:
- а) активно-конфликтная;
 - б) пассивно-конфликтная;
 - в) конфликтно-компромиссная;
 - г) все ответы верны.
30. На сколько фаз образно делят процесс конфликта на стадии его развития?
- а) на три;
 - б) на четыре;
 - в) на пять;
 - г) на шесть.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Главный редактор – лидер или менеджер.
2. Творческий процесс.
3. Типы лидеров: «великий диктатор», «нерешающий», «общий друг».
4. Должностные обязанности редактора.
5. Организационная психология - отрасль прикладной психологии.
6. Личностный подход в управленческой деятельности.
7. Психологическая структура личности и возможности корректирующего влияния на человека.
8. Пол, возраст. И профессиональная деятельность.
9. Тип нервной системы и профессиональная деятельность.
10. Темперамент и профессиональная деятельность.
11. Групповой подход к анализу организационно-психологических эффектов.
12. Типы неформальных группировок сотрудников и возможности влияния на них.
13. Социально ролевые и профессионально-ролевые типы сотрудников.
14. Роли, необходимые для эффективной деятельности производственного коллектива.
15. Психологические модели управленческого поведения.
16. Социально-психологические стили управления.
17. Организационно-административные стили управления.

18. Мотивационные стили управления.
19. Психологические механизмы мотивации персонала.
20. Корректирующие стратегии ослабления мотива.
21. Корректирующие стратегии усиления мотива.
22. Типы рассогласования мотивов и их преодоление.
23. Физиологические и психологические признаки утомления работника.
24. Оптимизация режима и условий труда работников.
25. Психологический комфорт рабочего места.
26. Структура рабочего места в организации.
27. Стресс на рабочем месте и его преодоление.
28. Карьера и успех деятельности специалиста сферы сервиса.
29. Выбор карьеры специалиста сферы сервиса.
30. Практические рекомендации по построению карьеры в сфере сервиса.
31. Прием клиента и установление первоначального контакта.
32. Выявление потребностей клиента и презентация услуг.
33. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.
34. Практикум общения по телефону и через Интернет.
35. Профессиональные стрессы в сервисной деятельности.
36. Конфликты в сервисной деятельности.
37. Динамика конфликта в сервисной деятельности

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. <https://biblio-online.ru/book/AEE11B57-3D0B-483F-A709-85A66F200944/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta>
2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 121 с. <https://biblio-online.ru/book/E6B7A77B-7179-4A9A-9C3F-552DA65AB576/psihologiya-vedeniya-peregovorov>
3. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 204 с. <https://biblio-online.ru/book/D8CD6739-C679-4E53-A12F-7EA8B02A17C6/konstruktivnaya-psihologiya-konflikta>
4. Корконосенко С.Г. Основы журналистской деятельности: учебник для вузов. / Под ред. С.Г. Корконосенко, - 2-е изд., перераб. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2015

5.2 Дополнительная литература:

1. Маслиева С. Н. Психология здоровья : практикум / Маслиева, Светлана Николаевна, О. О. Бриллиантова ; С. Н. Маслиева, О. О. Бриллиантова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. - Краснодар : [Кубанский государственный университет], 2012. - 41 с.
2. Психология социальной работы : учебное пособие для студентов вузов / под ред. М. А. Гулиной. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. [и др.] : ПИТЕР, 2010. - 382 с
3. Щербатых Ю. В. Психология предпринимательства и бизнеса : теория и практика бизнеса : учебное пособие / Щербатых, Юрий Викторович ; Ю. В. Щербатых . - СПб. [и др.] : ПИТЕР, 2009. - 304 с.

5.3 Периодические издания

Не требуется

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>)

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Самостоятельная работа студентов предполагает знакомство с предложенной в списке основной и дополнительной научной литературой по теме лекции, составление конспектов по теме и терминологического словарика, выполнение практических заданий и контрольных (самостоятельных) работ, подготовку проектов, презентаций, материалов для решения кейсов и деловых игр.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Формы контроля за индивидуальной и самостоятельной работой студентов:

1. Проверка усвоения курса в виде устного опроса;
2. Проверка конспектов;
3. Проверка материалов, подготовленных к интерактивным занятиям;
4. Зачёт.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Создание и демонстрация мультимедийных презентаций

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

MicrosoftOfficePowerPoint

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/> ООО Издательство «Лань» Договор № 370-АЭФ/2014 от 2 декабря 2014г.
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru ООО «Директ-Медиа» : Договор № 0303/2015 от 3 марта 2015г. Договор № 2207/2015 от 22 июля 2015г
3. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://www.znanium.com/> ООО «НИЦ ИНФРА-М» Договор № 0711/2014/3 от 7 ноября 2014.
4. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/> ООО Издательство «Лань» Договор № 77/2015 от 11 ноября 2015 г.
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru ООО «Директ-Медиа» Договор № 2611/2015 от 26 ноября 2015г.
6. ЭБС BOOK.ru <http://www.book.ru/> ООО «КноРус медиа» Договор № 2311/2015 от 23 ноября 2015 г.
7. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru> ООО Электронное издательство «Юрайт» Договор № 1401/2016 от 14 января 2016 г.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (ул. Сормовская, 7) ауд. № 202 (Комплект учебной мебели, проектор - 1 шт., учебная доска)
2.	Семинарские занятия	Учебная аудитория для занятий семинарского типа (практических занятий) (ул. Сормовская, 7) ауд. № 402 (Комплект учебной мебели, интерактивная доска, учебная доска)
3.	Лабораторные занятия	не предусмотрены
4.	Текущий контроль	Аудитория для текущего контроля и текущей аттестации (ул. Сормовская, 7) ауд. № 202 (Комплект учебной мебели, учебная доска, проектор – 1шт.)
5.	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы (Сормовская, 7), ауд. №401(Учебная мебель, экран – 1шт.; проектор – 1 шт.;, ПЭВМ учебный – 10 шт. с доступом к сети «Интернет» и

		обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную базу)
--	--	--